

Protect Anwender- Handbuch

für Endkunden



Stand 07/2020

0.1 Inhaltsverzeichnis

0.1	Inhaltsverzeichnis.....	2
0.2	Abbildungsverzeichnis.....	2
1	Schnelleinstieg.....	3
1.1	Was ist Protect?	3
1.2	Warum der Banking-Browser Protect sinnvoll ist?	3
1.3	Was macht Protect sicher?	3
1.4	Was macht Protect mit meinem Computer?	3
1.5	Protect aktualisieren	4
1.6	Wie kann ich Protect wieder von meinem Computer entfernen?	4
1.7	Erste Schritte mit Protect.....	4
1.7.1	<i>Protect herunterladen und verwenden</i>	4
1.7.2	<i>Wie startet man Protect?</i>	4
1.7.3	<i>Warum dauert der erste Programmstart länger?</i>	5
2	Beschreibung.....	5
2.1	Die Seitenleiste.....	5
2.1.1	<i>Startseite abrufen</i>	5
2.1.2	<i>PDF-Datei herunterladen</i>	5
2.1.3	<i>Dokument drucken</i>	5
2.1.4	<i>Virtuelle Tastatur anzeigen</i>	6
2.1.5	<i>Einstellungen bearbeiten</i>	6
2.1.6	<i>Hilfebereich besuchen</i>	6
2.1.7	<i>Programminformationen anzeigen</i>	7
2.2	Die Registerkartenleiste (oder Tab-Leiste)	7
2.3	Der Navigationsbereich.....	7
2.4	Die Adressleiste.....	7
2.5	Inhaltsbereich.....	7
2.6	Systemvoraussetzungen	7
2.6.1	<i>Windows</i>	7
2.6.2	<i>macOS</i>	7
3	Selbsthilfe.....	8
3.1	Protect läuft nicht korrekt, warum?	8
3.2	Fehlende Internetverbindung - keine Programmaktualisierung möglich.....	8
3.3	Aktualisierung abgebrochen	8
3.4	Zugriff auf Internetseite blockiert.....	9
3.5	Unzulässige Speicher manipulation	9
4	Hilfe Anfordern.....	9
4.1	Log-Protokoll senden	10
4.2	Was ist das Log-Protokoll?	10
4.3	DDS-Protokoll erstellen (nur für Windows)	10
4.4	DxDiag-Bericht erstellen (nur für Windows).....	11

0.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	"Protect-Oberfläche"	5
-------------	----------------------------	---

Verwendungshinweis

Das Handbuch zu Protect ist für den privaten Nutzer des Browsers gedacht. Das Produkt wird erklärt, die Bedienung erläutert und es werden Tipps und Ratschläge zum Umgang mit Fehlern gegeben.

1 Schnelleinstieg

1.1 Was ist Protect?

Protect ist ein gehärteter Browser. Man kann sich Protect als eine Art Rundumschutz für alle Finanzgeschäfte in der genossenschaftlichen Finanzgruppe vorstellen. Protect kontrolliert Browser- und Windowsfunktionen sowie alle Seitenaufrufe und sorgt so dafür, dass man sich nur auf den guten, sicheren Seiten der Bank und denen der angeschlossenen Verbundpartner bewegen kann.

1.2 Warum der Banking-Browser Protect sinnvoll ist?

Nicht immer sind sämtliche Sicherheitseinstellungen auf PC oder Mac zu Hause auf dem neuesten Stand. Hier setzt der Banking-Browser Protect an, welcher speziell für das sichere Aufrufen des Online-Bankings entwickelt und optimiert wurde. Über Protect öffnen Sie Ihr Online-Banking in einem Bereich, in den man von außen nicht eindringen kann. So bewegen Sie sich in einer Schutzzone außerhalb des Zugriffsbereichs von Datendieben.

1.3 Was macht Protect sicher?

Die Aufgabe eines normalen Internet-Browsers ist es, jede Internetseite anzuzeigen und jedes Video abzuspielen. Damit ist ein Browser erst einmal das genaue Gegenteil einer sicheren Software, denn er erlaubt alles. Protect achtet darauf, dass nur die guten Seiten der Bank angesurft werden können. Er erkennt jeder einzelne im Banking benötigte Seite anhand ihrer Adresse und des verwendeten Zertifikats. Alle anderen Internetseiten sind verboten. Antivirensoftware versucht „alle Feinde zu erkennen“ und scheitert dabei manchmal. Protect setzt dagegen auf das Konzept „kenne deine Freunde“. Ein Zugriff auf fremde, manipulierte oder unsichere Seiten wird von vornherein verhindert. Zusätzlich verfügt Protect über eine Reihe Sicherheitsfunktionen, die darauf ausgelegt sind, Angriffe auf den Protect Browser zu erkennen und zu unterbinden. Das funktioniert so gut, dass Protect sogar auf infizierten Computern ein sichereres Online-Banking ermöglicht.

1.4 Was macht Protect mit meinem Computer?

Protect nimmt keine dauerhaften Änderungen oder Systemeinstellungen an Ihrem Computer vor. Das Programm benötigt keine Admin-Rechte, installiert keine Hintergrunddienste oder Treiber, ändert nichts an der Computerkonfiguration (z.B. Windows Registry) und braucht weniger als 300 MByte Speicherplatz auf der Festplatte.

1.5 Protect aktualisieren

Protect zeigt erforderliche Updates aus Sicherheitsgründen von ganz allein an und führt diese selbstständig durch. Nach wenigen Sekunden ist das Update abgeschlossen und Sie können ganz normal weiterarbeiten.

1.6 Wie kann ich Protect wieder von meinem Computer entfernen?

Um Protect von einem Windows-Computer zu entfernen, reicht es aus, die Datei «Protect.exe» mit der Maus in den Papierkorb zu ziehen. Wollen Sie auch die nachgeladenen Programmteile löschen, führen Sie bitte folgende Schritte aus:

- (1) Beenden Sie alle evtl. laufenden Protect-Programme
- (2) Drücken Sie auf der Tastatur die Windows-Taste und gleichzeitig die „E“-Taste. Es erscheint ein neues Windows-Explorer-Fenster.
- (3) Geben Sie in der Adresszeile mit der Tastatur „%LOCALAPPDATA%“ ein.
- (4) Löschen Sie das Verzeichnis „CORONIC“ durch Klick auf die rechte Maustaste und Auswahl von „Löschen“.

Unter macOS wird Protect gelöscht, indem das Programm aus dem Ordner „Applications“ in den Papierkorb gezogen wird.

1.7 Erste Schritte mit Protect

1.7.1 Protect herunterladen und verwenden

Der Banking-Browser Protect wird Ihnen von Ihrer Bank zur Verfügung gestellt, z.B. über das Postfach in ihrem Online-Banking.

Unter **Windows** ist keine Installation erforderlich. Die heruntergeladene Datei „Protect.exe“ kann direkt auf dem Desktop des Benutzers oder in einem anderen beschreibbaren Verzeichnis abgelegt werden. Die restlichen benötigten Dateien werden beim ersten Start automatisch heruntergeladen.

Unter **macOS** wird die heruntergeladene Datei „Protect.zip“ im Download-Ordner durch Doppelklick zu einer „Protect.dmg“-Datei entpackt. Durch Doppelklick auf die Datei „Protect.dmg“ erscheint ein kleiner Installationsdialog, in welchem der Benutzer die Protect.app-Datei in den Ordner „Applications“ ziehen kann. Damit ist die Installation abgeschlossen.

1.7.2 Wie startet man Protect?

Unter **Windows** wird die heruntergeladene Datei „Protect.exe“ durch Doppelklick mit der Maus gestartet. Die anderen unter Windows verfügbaren Programmstartmöglichkeiten können ebenfalls genutzt werden.

Unter **macOS** befindet sich Protect im Dock unter „Applications“ (bzw. „Programme“) und kann durch einfachen Klick gestartet werden. Die anderen unter macOS verfügbaren Programmstartmöglichkeiten können ebenfalls genutzt werden.

1.7.3 Warum dauert der erste Programmstart länger?

Unter **Windows** dauert der erste Programmstart etwas länger, weil Protect benötigte Programmteile (Bibliotheken) nachlädt. Ist dies einmal vollständig erfolgt, sind bei späteren Programmstarts keine weiteren Downloads erforderlich.

2 Beschreibung

Das Browserfenster von Protect besteht aus fünf Bildschirmbereichen:

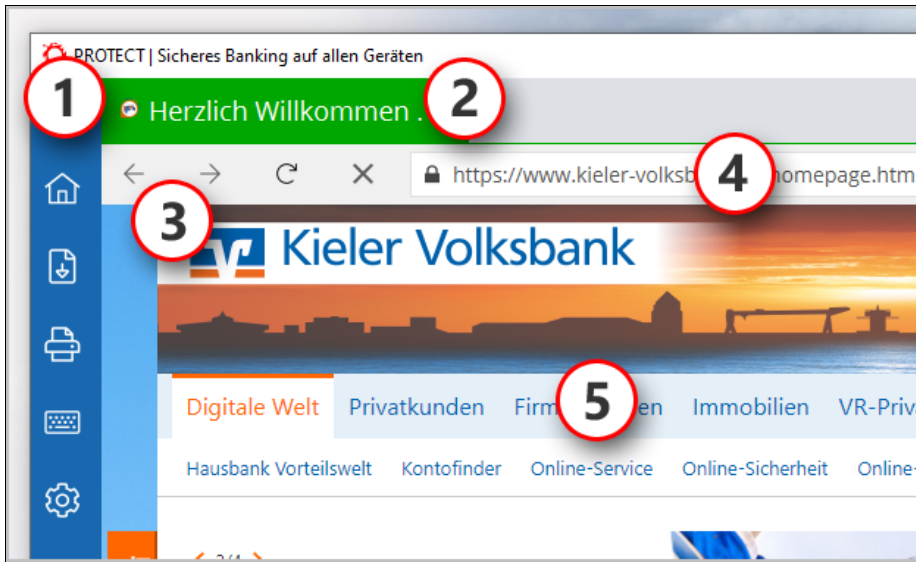


Abbildung 1 "Protect-Oberfläche"

2.1 Die Seitenleiste

Die Seitenleiste von Protect bietet folgende Funktionen an:

2.1.1 Startseite abrufen

Die Startseite Ihrer Bank wird geöffnet, wenn Sie auf das Haus-Symbol klicken.

2.1.2 PDF-Datei herunterladen

Mit Protect können Sie Internetseiten ganz einfach als PDF herunterladen und speichern.

- Öffnen Sie die gewünschte Internetseite und starten mit Klick auf das „Dokument-Symbol“ den „Speichern unter“-Dialog.
- Wählen Sie den gewünschten Ort auf Ihrem PC aus und klicken Sie nun auf "Speichern".

2.1.3 Dokument drucken

- Öffnen Sie die Seite, die Sie drucken möchten.
- Klicken Sie auf das Drucker-Symbol.
- Wählen Sie im eingblendeten Fenster den Drucker aus und ändern Sie die Druckeinstellungen nach Wunsch.

- Klicken Sie abschließend auf Drucken.

2.1.4 Virtuelle Tastatur anzeigen

Die sogenannte "virtuelle Tastatur" ist eine im Banking-Browser Protect integrierte Bildschirmtastatur. Damit können Sie Ihre Konto- und Login-Daten über die Maus am Bildschirm eingeben anstatt über Ihre normale Tastatur. Somit erschweren Sie potenziellen Angreifern, Ihre Tastatureingaben mitzulesen.

2.1.5 Einstellungen bearbeiten

Auto-Login

Wenn Sie Auto-Login aktivieren, können Sie für mehrere Online-Banking-Zugänge Ihren Alias/VR-NetKey und Ihre PIN lokal speichern. Die Anmeldung ins Banking erfolgt dann automatisch. Ihre Daten werden sicher verschlüsselt und nur auf Ihrem PC gespeichert. Eine Weitergabe der Daten an Dritte ist ausgeschlossen. Die Daten lassen sich nur auf Ihrem PC wieder entschlüsseln. Die Hardwaremerkmale Ihres PCs sind gewissermaßen das Schlüsselbund, das benötigt wird, um den Tresor wieder zu öffnen. Entschlüsseln kann also nur der, der physikalisch im Besitz Ihres PCs ist. Wenn Sie Auto-Login wieder deaktivieren, werden alle Daten gelöscht.

Auto-Login Verwalten

Wenn Sie auf der Internetseite Ihrer Bank Ihren Alias/VR-NetKey und Ihre PIN eingeben, werden Sie in Protect gefragt, ob Sie diese Daten speichern möchten. Wenn das der Fall ist, klicken Sie auf PIN speichern.

Gespeicherte Einträge ansehen oder löschen

- Starten Sie Protect auf dem Computer.
- Klicken Sie in der Seitenleiste auf das Einstellungen-Symbol.
- Unter „Gespeicherte Einträge“ werden die Internetseiten angezeigt, für die Sie Login / Alias und PIN / Kennwort gespeichert haben.
- Wenn Sie einen Eintrag löschen möchten, klicken Sie auf das **X-Symbol** neben dem Eintrag.

Lesezeichen

Sie können die Links zu Internetseiten als Lesezeichen speichern. Sie können den Lesezeichen-Manager öffnen, indem Sie auf das Einstellungen-Symbol in der linken Seitenleiste klicken, und dort „Lesezeichen“ auswählen.

So fügen Sie die aktuelle Internetseite den Lesezeichen hinzu:

- Klicken Sie auf das Stern-Symbol rechts in der Adressleiste.
- Hier haben Sie die Möglichkeit den Namen der Internetseite zu ändern. Klicken Sie auf „Hinzufügen“, um die Internetseite zu den Lesezeichen hinzuzufügen.

2.1.6 Hilfebereich besuchen

Anzeige dieser Seite mit Tipps, Tricks, Antworten auf häufige Fragen – und Hilfe.

2.1.7 Programminformationen anzeigen

Anzeige von Informationen zum Protect wie Nutzungsbedingungen, Datenschutzerklärung, Programmversion, etc.

2.2 Die Registerkartenleiste (oder Tab-Leiste)

Mit Hilfe der Registerkartenleiste navigieren Sie zwischen verschiedenen geladenen Seiten. Klicken Sie auf die Registerkarte einer Seite, um deren Inhalt aufzurufen. Um eine neue Registerkarte zu öffnen, klicken Sie in der Registerkartenleiste auf die Schaltfläche +. Bei jedem Öffnen einer neuen Registerkarte bietet Ihnen Protect standardmäßig Zugriff auf Ihre Lesezeichen. Um eine Registerkarte zu schließen, bewegen Sie die Maus über den Tab und klicken Sie auf die Schaltfläche X.

2.3 Der Navigationsbereich

- Zurück - Eine Seite zurückgehen.
- Vorwärts - Eine Seite weitergehen.
- Aktualisieren/Stop - Aktuelle Seite neu laden bzw. stoppen.

2.4 Die Adressleiste

In der Adressleiste können Internetadressen eingegeben oder modifiziert werden, um sie direkt aufzurufen. Beim Start von Protect wird in der Adressleiste der ersten Registerkarte die Internetadresse Ihrer Bank angezeigt.

2.5 Inhaltsbereich

Hier wird der Inhalt der Webseite angezeigt. Hier können Sie mit der Webseite Ihrer Bank interagieren, indem Sie z.B. eine Überweisung absenden, einen Dauerauftrag einrichten oder den Kontostand einsehen und vieles mehr.

2.6 Systemvoraussetzungen

Um Protect zu verwenden, müssen folgende Systemvoraussetzungen erfüllt sein:

2.6.1 Windows

- Windows 8.1 oder neuer (d.h. Windows 8.1 oder Windows 10)
- eine aktive Internetverbindung, die nicht durch eine restriktive Firewall beschränkt wird
- ein beliebiges Verzeichnis mit Schreibrechten für die Ablage des Protect Starter-Programms, zum Beispiel auf dem Desktop,
- 200 MB freier Festplattenspeicher auf Laufwerk C

2.6.2 macOS

- macOS High Sierra 10.13 oder neuer (d.h. macOS High Sierra 10.13, macOS Mojave 10.14 oder macOS Catalina 10.15)

- eine aktive Internetverbindung, die nicht durch eine restriktive Firewall beschränkt wird
- 300 MB freier Festplattenspeicher Speicherplatz

3 Selbsthilfe

3.1 Protect läuft nicht korrekt, warum?

Protect ist eine hochspezialisierte Sicherheitssoftware zum Schutz des Online-Bankings. Der sichere Browser Protect enthält dafür umfangreiche Schutzmechanismen, um sich vor den Manipulationsversuchen fremder Software zu schützen. Falls eine fremde Software den sicheren Browser angreift oder zu manipulieren versucht, wird ein Warnhinweis ausgegeben. Das Weiterarbeiten auf dem PC ist dann nicht mehr sicher. In einigen seltenen Fällen kann es vorkommen, dass Schad- oder Sicherheitssoftware den sicheren Browser so massiv angreift, dass ein Start unmöglich wird oder der Browser sogar abstürzt. Es handelt sich hierbei um keinen Programmfehler von Protect, sondern um ein Zeichen, dass Sie auf diesem PC keinesfalls Online-Banking durchführen, sondern erst mit Hilfe von Antivirenprogrammen oder anderen Maßnahmen sicherstellen sollten, dass alle Schädlinge vom PC entfernt wurden.

3.2 Fehlende Internetverbindung - keine Programmaktualisierung möglich

Falls Protect keine Verbindung zum Updateserver herstellen kann, wird eine Fehlerseite mit der Information «Verbindungsfehler» angezeigt. Dieses kann mehrere Ursachen haben. Entweder besteht keine Netzwerkverbindung oder das Nachschlagen der Internetnamen (DNS-Auflösung) ist gestört. Häufig helfen nachfolgende Lösungsansätze, damit Protect wieder Zugriff auf das Internet bekommt:

- Das Netzwerk bzw. den Rechner neu starten
- Prüfen, ob der Computer über eine aktive Internetverbindung verfügt und diese nicht durch Firewalls oder Proxies eingeschränkt wird (z.B. durch einen Aufruf einer beliebigen Webseite mit einem Standard-Internetbrowser)
- Prüfen, ob die Personal-Firewall oder das Antiviren-Programm auf dem aktuellen Stand ist
- Protect im Antivirenprogramm aus der Liste der vertrauenswürdigen oder bekannten Programme löschen und wieder neu hinzufügen

3.3 Aktualisierung abgebrochen

Wenn Protect sich beim Programmstart nicht mit dem Update-Server verbinden kann, um sich gegebenenfalls aktualisieren zu können, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Meist ist eine fehlende Internetverbindung die Ursache des Problems. Häufig helfen nachfolgende Lösungsansätze, damit Protect wieder Zugriff auf das Internet bekommt:

- Das Netzwerk bzw. den Rechner neu starten

- Prüfen, ob der Computer über eine aktive Internetverbindung verfügt und diese nicht durch Firewalls oder Proxies eingeschränkt wird (z.B. durch einen Aufruf einer beliebigen Webseite mit einem Standard-Internetbrowser)
- Prüfen, ob die Personal-Firewall oder das Antiviren-Programm auf dem aktuellen Stand ist.
- Protect im Antivirenprogramm aus der Liste der vertrauenswürdigen oder bekannten Programme löschen und wieder neu hinzufügen

3.4 Zugriff auf Internetseite blockiert

Protect zeigt eine Fehlermeldung an, sobald eine Seite aufgerufen wird, die nicht für den Protect zugelassen ist. Daher wird der Zugriff aus Sicherheitsgründen blockiert. Der Nutzer kann hier nur zur vorherigen Seite zurückkehren, indem er in der Symbolleiste den Zurück-Knopf („gehe zurück zur vorherigen Seite“) betätigt.

3.5 Unzulässige Speicheranipulation

Wird die Meldung „Unzulässige Speicheranipulation“ angezeigt, so haben die Sicherheitsmechanismen des Protect ein Sicherheitsproblem erkannt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn ein fremdes Programm versucht, den Arbeitsspeicher des sicheren Browsers zu manipulieren. Der Versuch einer Speicheranipulation ist ein typisches Verhalten bei vielen Banking-Trojanern und Schadprogrammen.

Führen Sie in einem solchen Fall bitte unbedingt die folgenden Schritte aus:

- Kontrollieren Sie, dass Ihr Betriebssystem / Ihr Antivirenprogramm aktuell ist
- Kontrollieren Sie die Sicherheit Ihres Computers, indem Sie einen kompletten Antiviren-Suchlauf machen.

Ist Ihr System auf dem neusten Stand und haben Sie keine Schädlinge gefunden, sollte sich auf dem betroffenen Computer trotzdem keinesfalls ins Online-Banking eingeloggt werden, bis die Ursache geklärt ist. Dies gilt nicht nur für Protect, sondern insbesondere auch für andere Internetbrowser. Bei Nichtbeachtung besteht die Gefahr Opfer eines Onlinebanking Angriffs zu werden. Bitte wenden Sie sich direkt an den Protect Support, die Kontaktdaten finden Sie unter „Hilfe anfordern“.

4 Hilfe Anfordern

Sollten Ihnen Fehler aufgefallen sein, sollten Sie Fragen, Anregungen oder Kommentare zum Programm, seinem Betrieb oder seinen Funktionen haben, so wenden Sie sich gerne jederzeit an unseren technischen Support via

Per Email: support@coronic.de

Per Telefon: 0431 530237 31

4.1 Log-Protokoll senden

Sollte es bei der Nutzung von Protect zu Darstellungsproblemen oder Programmabstürzen kommen, so können Sie das sogenannte Log-Protokoll dem Support zur Verfügung stellen. Das Log-Protokoll können Sie durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche direkt an den Support senden. Nach erfolgreicher Übertragung wird Ihnen eine Support-ID angezeigt, bitte wenden Sie sich unter Angabe dieser Support-ID an den Support. Das Log-Protokoll können Sie in die Zwischenablage Ihres Betriebssystems kopieren. Anschließend kann das Protokoll direkt in eine E-Mail eingefügt werden.

4.2 Was ist das Log-Protokoll?

Im laufenden Betrieb werden alle Sicherheitsmechanismen dauernd überwacht und kontrolliert. Die Ergebnisse der Überwachung werden in einem speziell verschlüsselten Protokoll festgehalten, dem sogenannten Log-Protokoll. Sollten die Sicherheitsmechanismen auffälliges Verhalten entdecken oder sollte es Probleme beim Einsatz des Produktes in einer bestimmten Kundenumgebung geben, so kann das Log-Protokoll Informationen liefern, die für die Behebung notwendig sind. Persönliche Informationen und Webinhalte werden grundsätzlich nicht im Log-Protokoll festgehalten. Um potentiellen Angreifern keinen Einblick in dieses Protokoll zu ermöglichen, liegt es nur und ausschließlich in verschlüsselter Form vor.

4.3 DDS-Protokoll erstellen (nur für Windows)

Falls Protect nicht startet oder ein Problem melden sollte, senden Sie uns auch bitte ein DDS-Protokoll per E-Mail, damit wir der Ursache des Problems näher auf den Grund gehen können. DDS ist ein frei verfügbares Analyse-Programm, das den Computer scannt und Protokolle erstellt, die zur Anzeige verschiedener Start-, Konfigurations- und Dateiinformatoren vom Computer verwendet werden können. Dieses Programm wird verwendet, um einen detaillierten Überblick darüber zu geben, welche Programme automatisch gestartet werden, wenn man Windows startet. Das Programm zeigt auch Informationen über den Computer an, anhand derer man schnell feststellen kann, ob möglicherweise Malware auf einem Computer läuft oder nicht.

Schritt für Schritt-Anleitung zu DDS:

- (1) Tool Herunterladen: <https://www.bleepingcomputer.com/download/dds/>
- (2) Im Download-Ordner auf die Datei „dds.com“ doppelklicken
- (3) Auf „Ja“ klicken bei der Sicherheitsfrage von Windows
- (4) Wenn das Programm-Fenster angezeigt wird, auf „Start“ klicken
- (5) Nach ein paar Minuten wird ein Ergebnis-Fenster angezeigt. Hier auf „OK“ klicken
- (6) Auf dem Desktop werden 2 Log-Dateien abgelegt: „dds.txt“ und „attach.txt“
- (7) Senden Sie eine E-Mail mit diesen beiden Dateien als Dateianhang zur weiteren Analyse an den Protect Support, die Kontaktdaten finden Sie unter „Hilfe anfordern“

4.4 DxDiag-Bericht erstellen (nur für Windows)

Falls Protect nicht startet oder ein Problem melden sollte, senden Sie uns bitte zusammen mit dem DDS-Protokoll auch ein DxDiag-Bericht per E-Mail, damit wir der Ursache des Problems näher auf den Grund gehen können. Ein DxDiag-Bericht wird durch Ausführung des DirectX-Diagnosetools (dxdiag.exe) erzeugt. Die Diagnoseergebnisse sind ausgesprochen hilfreich bei der Behebung von Problemen im Zusammenhang mit den technischen Aspekten eines Computers.

Schritt für Schritt-Anleitung zur Erstellung eines DxDiag-Berichts in Windows:

- (1) Drücken Sie gleichzeitig [Windows]+[R] auf Ihrer Tastatur, um den Dialog zum Ausführen von Programmen zu öffnen.
- (2) Geben Sie im „Ausführen“-Eingabefeld „dxdiag“ ein und drücken Sie anschließend [Enter]. Daraufhin sollte sich das Dialogfenster des DirectX-Diagnosetools öffnen.
- (3) Klicken Sie auf „Alle Informationen speichern“
- (4) Speichern Sie die Informationen auf Ihrem Desktop unter dem automatisch vergebenen Namen.
- (5) Senden Sie eine E-Mail mit dieser Datei als Dateianhang zur weiteren Analyse an den Protect Support, die Kontaktdaten finden Sie unter „Hilfe anfordern“.

Mehr Informationen über DxDiag findet Sie bei Microsoft:

<https://support.microsoft.com/de-de/help/4028644/windows-open-and-run-dxdiagexe>